

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



PERANAN *CUSTOMER SERVICE* DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN NASABAH PADA BANK BRI SYARIAH KANTOR CABANG PEKANBARU

LAPORAN AKHIR



Oleh :

MEI SELA ANDEANI
NIM. 01720624937

PROGRAM STUDI DIII PERBANKAN SYARI'AH
FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM
RIAU
2020

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PERANAN CUSTOMER SERVICE DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN NASABAH PADA BANK BRI SYARIAH KANTOR CABANG PEKANBARU

LAPORAN AKHIR

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Studi Pada Program Diploma Tiga Perbankan Syariah Guna Memperoleh Gelar Ahli Madya (A.Md)



UIN SUSKA RIAU

Oleh:

MEI SELA ANDEANI
NIM. 01720624937

UIN SUSKA RIAU

**PROGRAM STUDI DIII PERBANKAN SYARI'AH
FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM
RIAU
2020**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LEMBAR PERSETUJUAN

Laporan Akhir dengan judul **“PERANAN CUSTOMER SERVICE TERHADAP PELAYANAN NASABAH PADA BANK BRI SYARIAH KANTOR CABANG PEKANBARU”** yang ditulis oleh:

Nama : MEI SELA ANDEANI

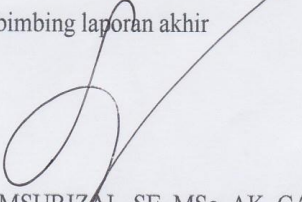
Nim : 01720624937

Program Studi : D-III Perbankan Syariah

Dapat diterima dan disetujui untuk diujikan dalam sidang Munaqasyah
Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

Pekanbaru, 8 Dzulhijjah 1441 H
29 Juli 2020 M

Pembimbing laporan akhir


SYAMSURIZAL, SE, MSc, AK, CA
NIP: 198012162009121002



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul, **PERANAN CUSTOMER SERVICE DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN NASABAH PADA BANK BRI SYARIAH KANTOR CABANG PEKANBARU** yang ditulis oleh :

Nama : MEI SELA ANDEANI
 NIM : 01720624937
 Program Studi : D3 Perbankan Syariah

Telah dimunaqasyahkan pada :

Hari / Tanggal : Selasa, 11 Agustus 2020
 Waktu : 08.00 WIB

Telah di perbaiki sesuai dengan permintaan Tim Penguji Munaqasyah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 25 Agustus 2020
TIM PENGUJI MUNAQASYAH

Ketua
Dr. Heri Sunandar, MCL.

Sekretaris
Madonna Khairunnisa, ME.Sy

Penguji I
H. Kasmidin, M.Ag.

Penguji II
Jonnius, SE., MM

(Handwritten signatures of the examiners)

Mengetahui :
 Dekan Fakultas Syariah dan Hukum



Dr. Drs. H. Hajar, M.Ag
 NIP. 19580712 196803 1 005



- Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRAK

Mei Sela Andeani, (2020) : Peranan Customer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Nasabah Pada Bank BRI Syariah Kantor Cabang Pekanbaru.

Penelitian ini dilatar belakangi mengetahui peran customer service dalam meningkatkan pelayanan kepada nasabah di bank bri syariah kantor cabang Pekanbaru. Penelitian ini adalah bersifat lapangan (*field research*) yang dilakukan pada PT. BRI Syariah Kantor Cabang Pekanbaru yang beralamat Jl. Arifin Ahmad No. 113 Sidomulyo Timur, Kec, Marpoyan Damai, Kota Pekanbaru Riau 2889. Dimana populasinya berjumlah 2 orang dan sampel dalam penelitian ini adalah Customer Service yang saat ini berjumlah 2 orang yang berkaitan langsung menangani Peranan customer service dalam meningkatkan pelayanan nasabah pada bank BRI Syariah Kantor Cabang Pekanbaru.

Metode pengumpulan data adalah Observasi, Wawancara, Dokumentasi dan Studi Pustaka. Analisis data menggunakan metode deskriptif kualitatif. Yang bersumber data primer yang peneliti dapat dari proses wawancara dan sumber data sekunder yang peneliti dapat dari studi kepustakaan untuk selanjutnya dianalisis dengan metode berfikir induktif.

Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa Peranan Customer Service dalam meningkatkan Pelayanan Nasabah Pada Bank BRISyariah Kantor Cabang Pekanbaru yaitu Peranan seorang Customer Service dalam meningkatkan pelayanan terhadap nasabah pada Bank BRI Syariah kantor cabang pekanbaru merupakan kunci sukses dan dasar untuk membangun keberhasilan bank tersebut. Oleh Karena itu, segala kegiatan harus berjalan dengan baik dan bermutu demi terciptanya kepuasan nasabah.

Kata Kunci: Peranan, Customer Service, Pelayanan.

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

KATA PENGANTAR



Segala puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan karunia-Nya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan lancar. Segala puji dan salam atas junjungan alam Nabi Muhammad SAW. Dimana atas berkat beliaulah akhirnya kita dapat merasakan kenikmatan yang tak terhitung yakni iman dan Islam sebagaimana yang telah dirasakan saat ini dan sampai akhirnya nanti. Demikian juga halnya yang penulis rasakan, akhirnya dengan izin dan rahmat Allah SWT penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir ini yang berjudul: ***“PERANAN CUSTOMER SERVICE DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN NASABAH PADA BANK BRI SYARIAH KANTOR CABANG PEKANBARU”***. Sebagai syarat akhir untuk memperoleh gelar Ahli Madya (A.md), pada Fakultas Syariah dan Hukum Jurusan Perbankan Syariah, Universitas Islam Sultan Syarif Kasim Riau Program Diploma Tiga.

Tugas akhir ini bisa terwujud dengan baik berkat dari kerja sama dan bantuan dari berbagai pihak. Terutama keluarga besar penulis yang sangat penulis cintai dan sayangi sepanjang hayat, yaitu Ayahanda Dedi Antoni dan Ibunda Muliani yang tercinta, yang selalu mencintai ananda dengan sepenuh hati dan rela mengorbankan segalanya demi kebahagiaan dan masa depan ananda Ayahanda dan ibunda adalah sumber semangat bagi ananda sehingga bisa menyelesaikan tugas akhir ini. Untuk itu penulis ucapkan terimakasih karena telah membantu penulis untuk menyelesaikan tugas akhir ini dan penulis ucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Bapak Prof Dr. KH. Akhmad Mujahidin M.Ag, selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menimba ilmu sedalam-dalamnya.
2. Bapak Dr. H. Hajar, M.Ag selaku Dekan Fakultas Syariah dan Hukum, beserta Bapak Dr. Heri Sunandar, M.CI selaku Wakil Dekan I, Bapak Dr. Wahidin M.Ag selaku Wakil Dekan II, dan Bapak Dr. H. Magfirah, M.A selaku Wakil Dekan III.
3. Ibu Nurnasrina, SE, M.Si. Ketua Jurusan Prodi D3 dan selaku Penasehat Akademik Perbankan Syariah.
4. Bapak Syamsurizal, SE, M.Sc, AK, CA Selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak merelakan waktu dan pemikirannya dalam membimbing penulis hingga bisa menyelesaikan tugas akhir ini dengan sebaik-baiknya.
5. Kepada staf Perpustakaan Universitas dan Fakultas Syariah dan Hukum yang telah melayani penulis untuk mendapatkan buku-buku yang diperlukan selama kuliah, terutama dalam penulisan Laporan Akhir ini.
6. Kepada pimpinan BRI Syariah Kantor Cabang Pekanbaru. Serta karyawan, khususnya bapak Rizki Kurnia Ilahi, Ibu Tiara Hermawan yang telah meluangkan waktunya dan telah membantu memberikan informasi dan data untuk menyempurnakan tugas akhir ini.
7. Khususnya selaku teman yang ada di kos setiap waktu Egi khodijah, febrianti, Sri Ovitassari, Hernita Ulfatimah dan Aisyah Fitriani selaku sahabat yang sudah sama-sama berjuang. Buat semua teman-teman D3 Perbankan Syariah angkatan 2017.

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

8. ©Terimakasih kepada Usman Affan yang selalu menemani, mendukung dan membantu selama perkuliahan di UIN Suska Riau hingga penulis menyelesaikan tugas akhir ini.
9. Semua pihak yang membantu penyelesaian tugas akhir ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu. Akhirnya kepada Allah SWT jualah tempat penulis mohon do'a serta harapan, semoga semua yang diberikan baik dorongan, bantuan, partisipasi, motivasi, dan sumbangan pikiran dibalas oleh Allah SWT dengan pahala yang setimpal, harapan penulis semoga tugas akhir ini bermanfaat bagi kita semua.

Pekanbaru, 29 JULI 2020
Penulis,

MEI SELLA ANDEANI
NIM. 01720624937

UIN SUSKA RIAU

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Batasan Masalah	9
C. Rumusan Masalah	10
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian	10
1. Tujuan Penelitian	10
2. Manfaat Penelitian	10
E. Metode Penelitian	11
1. Lokasi Penelitian	11
2. Populasi Dan Sampel	11
3. Sumber Data	11
4. Metode Pengumpulan Data	12
5. Teknis Analisis	12
6. Metode Penulisan	13
F. Sistematika Penulisan	14
BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	15
A. Sejarah dan Perkembangan BRI Syariah Kantor Cabang Pekanbaru	15
B. Visi dan Misi BRI Syariah KC Pekanbaru	16
C. Struktur Organisasi BRI Syariah Kantor Cabang Pekanbaru....	18
D. Produk-Produk yang ada di BRI Syariah Kantor Cabang Pekanbaru	19
1. Produk Penghimpun Dana	19



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

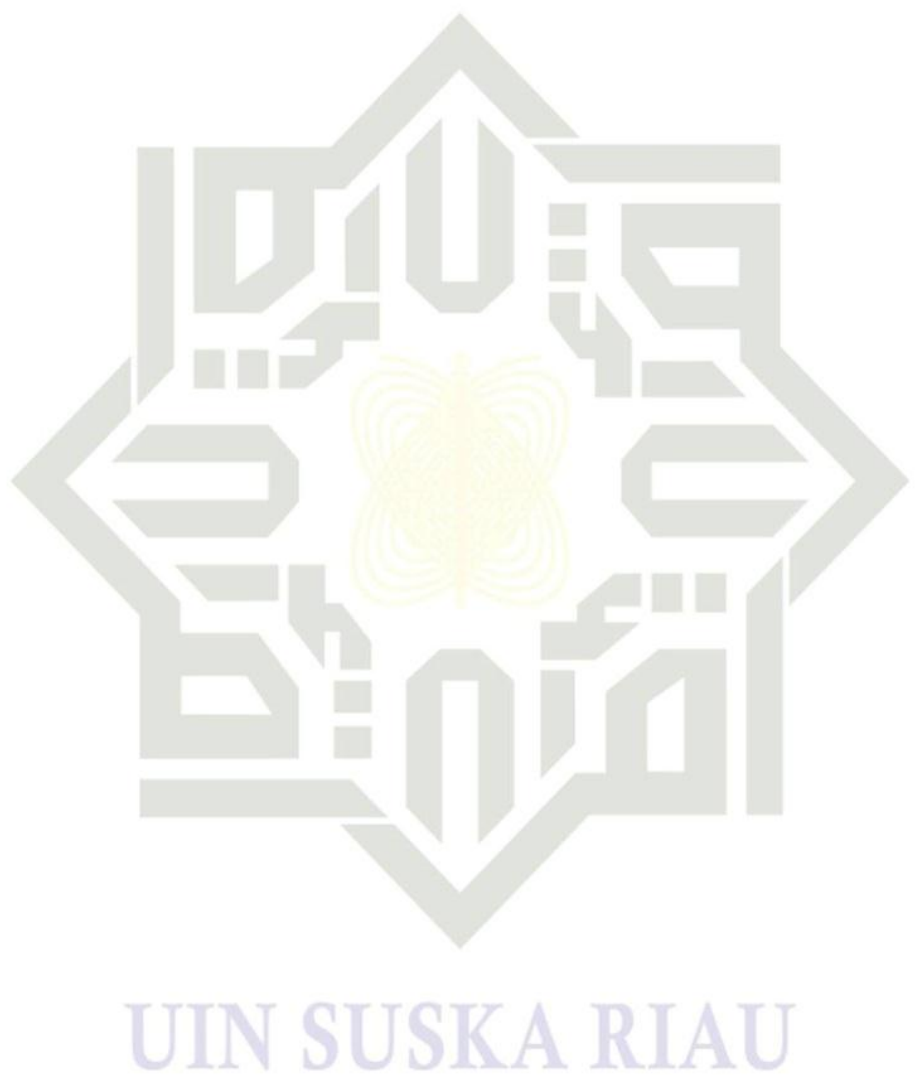
2. Produk Peyaluran Dana.....	19
3. Jasa-Jasa Perbankan	20
BAB III LANDASAN TEORI	22
A. Pengertian Bank	22
B. <i>Customer Service</i>	22
1. Pengertian.....	22
2. Fungsi Dan Tugas <i>Customer Service</i>	24
3. Peranan <i>Customer Service</i>	26
4. Syarat-Syarat Seorang <i>Customer Service</i>	27
5. Tanggung Jawab Dan Wewenang <i>Customer Service</i>	28
C. Pelayanan	30
D. Dasar-dasar Pelayanan Nasabah	31
E. Sikap Melayani Nasabah	32
F. Ciri-ciri pelayanan yang baik	34
G. Mengelola Kualitas Layanan Perbankan	37
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	39
A. Peranan <i>Customer Service</i> Terhadap Pelayanan Nasabah	39
B. Kendala Yang Dihadapi <i>Customer Service</i> Terhadap Pelayanan Nasabah	55
C. Solusi Yang Dihadapi <i>Customer Service</i> Terhadap Pelayanan Nasabah	56
BAB V KESIMPULAN.....	58
A. Kesimpulan	58
B. Saran	59
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

Hak Cipta dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Daftar Nama-nama Bank Pesaing di Pekanbaru	6
-----------	--------------------------------------------------	---



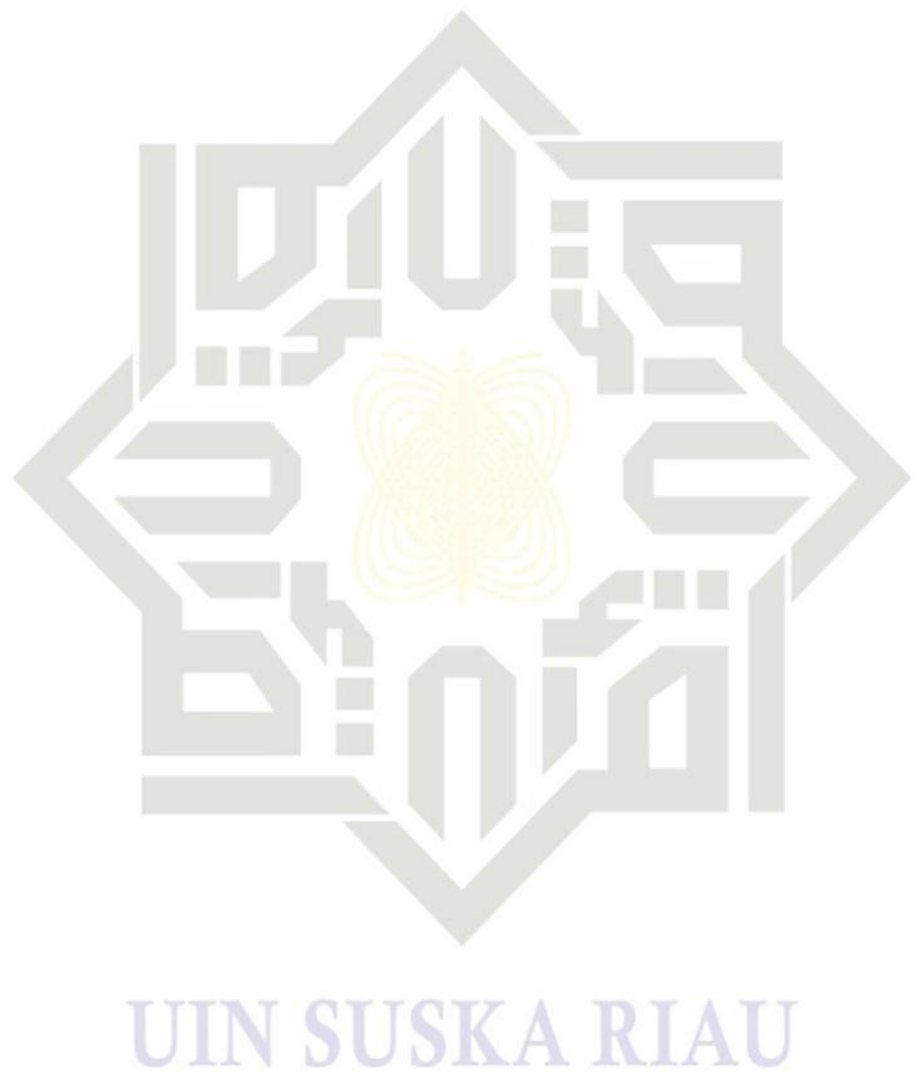
Hak Cipta dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1 Struktur Organisasi BRI Syariah Kantor Cabang Pekanbaru

18



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dewasa ini tuntutan dan kebutuhan masyarakat akan jasa layanan perbankan semakin meningkat, bisa dilihat begitu pesatnya perkembangan pada sektor perbankan. Menurut UU Perbankan No. 10 tahun 1998, pengertian bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali kemasyarakat dalam bentuk kredit dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.¹

Menurut Abdullah Siddik, perbankan adalah sarana pembantu vital bagi perdagangan internasional dan pembangunan nasional dengan cara menghimpun dan menjalankan dana melalui jasa-jasa. Sektor perbankan memegang peranan yang penting dalam usaha pengembangan di sektor ekonomi, dan juga berperan dalam meningkatkan pemerataan pembangunan serta pertumbuhan ekonomi dan stabilitas nasional kearah peningkatan taraf kesejahteraan hidup masyarakat.²

Bank Syariah adalah Bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah.³ dan menurut jenisnya terdiri atas bank

¹ Ali Suyanto Herli. *Buku Pintar Pengelolaan Bpr Dan Lembaga Keuangan Pembiayaan Mikro*, Yogyakarta: Andi, 2013) h. 4.

² Ismerelda dan Ruzikna, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Bisnis Perbankan Studi Kasus Bank Bri Syariah Cabang Pekanbaru*, Jom Fisip Vol. 2 No.2 – Oktober 2015, h. 1-2.

³ Muslim Kara, *Kontribusi Pembiayaan Perbankan Syariah Terhadap Pengembangan Usaha Mikro, Kecil, Dan Menengah*, Jurnal Ahkam: Vol.Xiii, No. 2, Juli 2013, h. 315.

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

um syariah dan bank pembiayaan rakyat syariah.⁴ Perbankan syariah merupakan suatu sistem perbankan yang dikembangkan berdasarkan syariah (hukum) islam. Usaha pembentukan sistem ini didasari oleh larangan dalam agama islam untuk memungut maupun meminjam dengan bunga atau yang disebut dengan riba serta larangan investasi untuk usaha-usaha yang dikategorikan haram, dimana hal ini tidak dapat dijamin oleh sistem perbankan konvensional.⁵

Menurut undang-undang nomor 10 tahun 1998 tentang perbankan, fungsi utama perbankan indonesia adalah sebagai penghimpun dan penyalur dana masyarakat.⁶ Sistem perbankan islam sudah seharusnya menjadi sarana pendukung untuk mewujudkan tujuan dari sistem sosial dan ekonomi islam, oleh karenanya sistem perbankan islam diharapkan memiliki tujuan dan berfungsi sebagai berikut:

1. Kemakmuran ekonomi yang meluas dengan tingkat kerja yang penuh dan tingkat pertumbuhan ekonomi yang optimum (*economic well-being with full employment and optimum rate of economic growth*)
2. Keadilan sosial ekonomi dan distribusi pendapatan dan kekayaan yang merata (*socio-economic justice and equitable distribution of income and wealth*)

⁴Rini Febriyani Hairi, *Analisis Mekanisme Terhadap Pembiayaan Mikro Dengan Akad Murabahah Di Pt. Bank Syariah Mandiri Branch Office Buleleng*, Jurnal Riset Akuntansi, P-Issn: 2337-537x, Vol.6, No. 2, Oktober 2017, h.38.

⁵Nina Indah Febriana, *Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung*, h. 146.

⁶Nurnasrina, *Perbankan Syariah*, Pekanbaru: Suska Press, 2012 h. 20.

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Stabilitas nilai uang untuk memungkinkan alat tukar tersebut menjadi suatu unit perhitungan yang terpercaya, standar pembayaran yang adil dan nilai simpan yang stabil (*stability in the value of money*)
4. Mobilisasi dan investasi tabungan bagi pembangunan ekonomi dengan cara-cara tertentu yang menjamin bahwa pihak-pihak yang berkepentingan
5. Mendapatkan bagian pengembalian yang adil (*mobilisation of savings*)
6. Pelayanan efektif atas semua jasa-jasa yang biasanya diharapkan dari sistem perbankan (*effective other services*).⁷ Upaya meningkatkan kepatuhan terhadap prinsip syariah, bank indonesia telah melakukan upaya untuk peningkatan pemahaman terhadap konsep keuangan syariah, menyusun norma-norma keuangan syariah, serta mengkaji mekanisme dan penerapan sistem pengawasan yang terintegrasi. Bank indonesia juga telah melakukan kajian mengenai tingkat kesehatan dan konsep permodalan bagi bank syariah secara komprehensif merupakan bagian dari implementasi program pengawasan berbasis risiko untuk memenuhi persyaratan *international best practices*.⁸

Potensi perbankan islam masih sangat besar mengingat 1,2 miliar penduduk dunia adalah kaum muslimin dengan GDP lebih dari 1,3 triliun US dollar (*skha consulting*, 2001). Penduduk muslim terbanyak secara kuantitas per negara berturut-turut terdapat di indonesia, india, pakistan dan bangladesh.

⁷ Muhammad Turmudi, *Pembiayaan Mikro BRI Syariah: Upaya Pemberdayaan Dan Peningkatan UMKM Oleh BRI Syariah Cabang Kendari*, Jurnal Studi Ekonomi Dan Bisnis Islam, Volume 2, Nomor 2, Desember 2017, h. 21-22.

⁸ Achmad Tavip Junaeide, *Analisis Pengaruh Kulaitas Pelayanan Keadilan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Studi Pada Nasabah Bank Syariah Di Propinsi Riau*, Jurnal Aplikasi Manajemen Volume 10 Nomor 1 Maret 2012, h. 162.

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Sedangkan penetrasi perbankan islam yang cukup berhasil adalah di kuwait dengan pangsa pasar lebih kurang 30 persen, di arab saudi proporsinya 12 persen, sedangkan di brunei 11 persen, malaysia baru 5 persen, dan di indonesia masih berkisar 1 persen. Dari survey pada tujuh bank syariah di Indonesia, Malaysia dan Dubai, ditentukan bahwa kendala-kendala utama adalah kesadaran masyarakat yang masih rendah terhadap eksistensi perbankan syariah.⁹

Sebagai lembaga keuangan bank memiliki tugas memberikan jasa keuangan melalui penitipan uang (simpanan) peminjaman uang (kredit) serta jasa-jasa keuangan lainnya. Oleh karena itu, bank harus dapat menjaga kepercayaan dari nasabahnya. Kepercayaan sangat penting, karena tanpa kepercayaan masyarakat mustahil bank dapat hidup dan berkembang. Untuk menjaga dan meningkatkan kepercayaan nasabahnya maka bank perlu menjaga citra positif dimata masyarakatnya. Citra ini dapat dibangun melalui kualitas produk, kualitas pelayanan, dan kualitas keamanan. Tanpa citra yang positif maka kepercayaan yang sedang dan akan dibangun tidak akan efektif. Untuk meningkatkan citra perbankan maka bank perlu menyiapkan karyawan yang mampu menangani keinginan dan kebutuhan nasabahnya. Karyawan yang diharapkan dapat melayani keinginan dan kebutuhan nasabah ini kita disebut *Customer service* (cs).

Customer service memegang peranan sangat penting. Dalam dunia perbankan tugas utama seorang cs memberikan pelayanan dan membina

⁹ Ibid.

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

hubungan dengan masyarakat. *Customer service* bank dalam melayani para nasabah selalu berusaha menarik dengan cara merayu para calon nasabah menjadi nasabah bank yang bersangkutan dengan berbagai cara. *Customer service* juga harus dapat menjaga nasabah lama agar tetap menjadi nasabah bank. Oleh karena itu, tugas *customer service* merupakan tulang punggung kegiatan operasional dalam dunia perbankan.

Pada prinsipnya semua atau seluruh pegawai bank mulai dari *cleaning service*, satpam sampai kepada direktur utama bank harus menjadi *customer service*. Namun secara khusus tugas cs ini diemban oleh orang yang memang didik untuk memegang fungsi sebagai cs suatu bank.¹⁰

Kasmir (2005:202-204) menyatakan bahwa cs mempunyai fungsi dan tugas sebagai *resepsionis*, sebagai *deksman*, sebagai *salesman*, sebagai *customer relation officer*, dan sebagai komunikator.¹¹ Seiring perjalanan waktu dan perkembangan jaman pertumbuhan jasa perbankan di Pekanbaru begitu pesat, terbukti dengan banyak berdirinya bank-bank pemerintah dan swasta yang bertaraf nasional dan internasional yang ada di Pekanbaru, disebabkan karena kota Pekanbaru sebagai ibukota provinsi Riau yang sedang giat-giatnya membangun dari berbagai sektor, terutama sektor industri dan perdagangan yang mempengaruhi pendapatan masyarakat Pekanbaru sehingga meningkatkan kesadaran calon nasabah akan kebutuhan terhadap jasa perbankan. Sementara itu di Pekanbaru sendiri yang mayoritas warganya yang beragama islam dengan adat yang masih sangat kental, sehingga membuat

¹⁰ Kasmir. *Pemasaran Bank* (Kencana, 2005) h. 201-202.

¹¹ Sentot Imam Wahjono. *Manajemen Pemasaran Bank*, (Yogyakarta:Graha Ilmu,2010), h.180.

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

saya lebih tertarik untuk meneliti di bank yang berbasis Syariah. Dengan demikian perlu diketahui perkembangan perbankan berbasis Syariah di Pekanbaru, berikut daftar nama bank yang ada di Pekanbaru antara lain sebagai berikut ini :

Tabel 1.1
Daftar Nama-nama Bank Pesaing di Pekanbaru

No	Nama Bank	Status	Tahun Berdiri
1	PT. BRI Syariah	Bank Usaha Syariah	2005
2	PT. BNI Syariah	Bank Usaha Syariah	2001
3	PT. BTN Syariah	Bank Usaha Syariah	2004
4	PT. Bank RIAU Syariah	Bank Usaha Syariah	2000
5	PT. Bank Mandiri Syariah	Bank Usaha Syariah	2000
6	PT. Permata Bank Syariah	Bank Usaha Syariah	2000
7	PT. Bank Syariah Mega	Bank Usaha Syariah	2000
8	PT. Bank CIMB Niaga Syariah	Bank Usaha Syariah	2004

Sumber : Ismerelda dan Ruzikna, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Bisnis Perbankan Studi Kasus Bank BRI Syariah Cabang Pekanbaru, Jom Fisip Vol. 2 No.2 – Oktober 2015.

Berdasarkan dari data terlihat bahwa BRI Syariah bukanlah satu-satunya bank berbasis Syariah yang ada di Pekanbaru, ada beberapa bank yang telah membuka cabang baik kantor cabang utama maupun kantor cabang pembantu. Peneliti memutuskan untuk meneliti bank yang berbasis Syariah, karena pada saat ini perkembangan perbankan dengan prinsip syariah bisa dibilang cukup pesat. Selain itu dapat juga dilihat sekarang ini juga banyak bank konvensional yang mulai membuka bank yang berprinsip syariah ini karena bank berprinsip syariah mulai dilirik oleh para nasabah. Kelebihan bank yang berprinsip Syariah dibandingkan bank konvensional dimana

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

meleka melarang melakukan transaksi yang mengandung unsur-unsur riba, maysir, gharar, dan jual beli haram.

PT. Bank BRI Syariah salah satu bank berbasis Syariah yang ada di Pekanbaru yang beralamat di Jl. Arifin Ahmad no 7. PT. BRI Syariah beroperasi dengan mempersembahkan bank ritel modern terkemuka dengan layanan finansial sesuai dengan kebutuhan nasabah dengan jangkauan termudah untuk kehidupan bermakna. Melayani nasabah dengan layanan yang prima dan menawarkan berbagai produk kepada nasabah sesuai dengan prinsip Syariah.¹²

Berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti pada kegiatan *Customer Service* dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat baik yang menjadi nasabah atau yang menjadi calon nasabah sangat berpengaruh. Bagaimana sikap *Customer Service* dalam menanggapi permintaan dan menanggapi keluhan nasabahnya sangat menentukan kepuasan nasabah tersebut. Mulai dari cara bicara yang sopan dan santun, penyampaian tanggapan dengan bijaksana akan menentukan bagaimana nasabah tersebut nyaman dengan pelayanan. Setiap tugas dan tanggung jawab dari seorang *Customer Service* telah diatur oleh bank dalam bentuk standar operasional prosedur (SOP) guna menyelesaikan pekerjaan secara efektif dan efisien baik dalam hal waktu maupun biaya.¹³

Kepuasan nasabah merupakan hal pokok yang tidak boleh diabaikan bagi suatu perusahaan yang bergerak dibidang jasa Perbankan. Karena

¹² Ismerelda dan Ruzikna, *Op, Cit*, h. 2.

¹³ Rizki Kurnia Ilahi, Wawancara, (Customer Service), BRI SYARIAH KC Pekanbaru, Tanggal 20 Juli 2020.

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kepuasan nasabah merupakan aspek penting untuk mempertahankan citra perusahaan di masyarakat luas, sehingga pelayanan yang bermutu bagi nasabah perlu ditingkatkan. Peningkatan kualitas pelayanan kepada para nasabah adalah hal penting dalam upaya meningkatkan kepuasan nasabah. Hal tersebut sangat penting karena mengingat peranan nasabah yang sangat besar dalam kontribusi pendapatan secara langsung maupun secara tidak langsung untuk mendukung eksistensi perusahaan.¹⁴

Perbankan syariah yang bergerak dibidang jasa dan pelayanan, dituntut untuk terus melakukan perbaikan dalam memberikan pelayanan terbaik pada nasabah. Perbankan syariah harus memberikan pelayanan yang personalized dan profesional, sehingga kepuasan nasabah dapat dipenuhi, hal ini diperlukan agar dapat bersaing dengan perbankan konvensional.

Kepuasan nasabah perlu diperhatikan, agar perbankan syariah dapat tetap eksis dan berkompetensi dalam dunia perbankan yang tingkat persaingannya semakin tinggi. Nasabah yang kepuasannya terpenuhi akan menciptakan tingkat loyalitas yang tinggi. Dan loyalitas nasabah ditentukan oleh kegunaan dari barang atau jasa yang dikehendaki dan diharapkan nasabah sehingga jaminan kualitas dan nilai menjadi prioritas. Nasabah akan merasa loyal dan puas jika kualitas pelayanan yang diberikan oleh perbankan syariah dilakukan dengan baik dan bagi hasil yang diharapkan sesuai asas keadilan yang layak.

¹⁴ Nina Indah Febriana, *Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulung Agung*, Jurnal An-Nisbah, Vol. 03, No. 01, Oktober 2016, h. 146.

Customer Service yang menarik dan ramah akan membuat kenyamanan nasabah untuk tetap menggunakan layanan bank. Seperti yang dikatakan bapak rizky nasabah Bank BRI Syariah kantor cabang pekanbaru yang sudah menerima layanan bank mengatakan bahwa cara *Customer Service* menyampaikan sesuatu pelayanan dengan detail sampai dirinya mengerti apa yang dikatakan oleh seorang *Customer Service* dan menggunakan bahasa yang baik dan sopan membuat dirinya benar-benar sudah puas dengan cara *Customer Service* melayaninya.¹⁵

Untuk mengatasi persaingan bank syariah dituntut untuk tampil dengan peningkatan kualitas layanan yang baik dan prinsip bagi hasil yang layak dan inovatif sehingga kepuasan nasabah terpenuhi dan memiliki rasa loyalitas yang tinggi. PT. Bank BRI Syariah kantor cabang pekanbaru merupakan salah satu unit perbankan di provinsi pekanbaru yang telah berusaha memberikan pelayanan terbaik dalam melayani nasabahnya. Maka untuk mengetahui lebih lanjut mengenai pelayanan customer service, maka peneliti tertarik untuk meneliti dalam Tugas Akhir yang berjudul “PERANAN *CUSTOMER SERVICE* DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN NASABAH PADA BANK BRI SYARIAH KANTOR CABANG PEKANBARU”.

B. Batasan Masalah

Agar penelitian ini lebih terarah dan mencapai sasaran, maka peneliti membatasi permasalahan dengan memfokuskan pada peranan *customer*

¹⁵ Rizki Kurnia Ilahi, Wawancara, (Customer Service), BRI SYARIAH KC Pekanbaru, Tanggal 20 Juli 2020.

service terhadap pelayanan nasabah pada bank rakyat indonesia syariah kantor cabang pekanbaru.

Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana peranan *customer service* dalam meningkatkan pelayanan nasabah di BRI Syariah KC Pekanbaru?
2. Apa kendala dan solusi yang dihadapi *customer service* dalam meningkatkan pelayanan nasabah di BRI Syariah KC Pekanbaru?

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

- a. Mengetahui pelaksanaan peranan *customer service* dalam meningkatkan pelayanan nasabah di BRI Syariah KC Pekanbaru.
- b. Mengetahui kendala dan solusi peranan *customer service* terhadap pelayanan nasabah di BRI Syariah KC Pekanbaru.

2. Manfaat penelitian

- a. Bagi penulis.

Dapat menambah wawasan dan pengetahuan tentang peranan *customer service* terhadap pelayanan nasabah di bri syariah pekanbaru.

- b. Bagi Akademik.

Sebagai tambahan informasi dalam dunia perbankan dalam membentuk jaringan antara lembaga keuangan dan akademik dan menambah referensi perpustakaan kampus bagi mahasiswa yang akan menulis tugas akhir.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

c. Bagi BRI Syariah KC Pekanbaru.

Sebagai bahan masukan kepada lembaga dalam meningkatkan kualitas dan kuantitas layanan kepada nasabah.

Metode Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Bank Rakyat Indonesia syariah kantor cabang Pekanbaru subjek dan objek penelitian.

- a. Subjek Penelitian ini adalah *Customer Service* di Bank BRI Syariah kantor cabang Pekanbaru.
- b. Objek penelitian adalah Pandangan nasabah terhadap pelayanan *Customer Service* di Bank BRI syariah kantor cabang Pekanbaru.

2. Populasi Dan Sampel.

Adapun yang menjadi populasi dan sampel dalam penelitian ini adalah karyawan *Customer Service* itu sendiri yang berjumlah 2 orang, karena jumlah populasinya tidak banyak maka penulis tidak menggunakan sampel.

3. Sumber Data

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan. Sumber data yang digunakan adalah:

- a. Data Primer, yaitu data yang diperoleh dari Bank Rakyat Indonesia syariah kantor cabang Pekanbaru.
- b. Data Skunder, yaitu data yang diperoleh dari literature-literatur yang berhubungan dengan pembahasan penelitian ini.

4. Metode Pengumpulan Data.

Untuk mengumpulkan data-data yang diperlukan, maka penulis menggunakan beberapa metode, yaitu:

- a. Observasi, yaitu mengadakan pengamatan langsung dilapangan untuk mendapatkan gambaran secara nyata tentang kegiatan yang diteliti.
- b. Studi Dokumen, yaitu mengambil dokumen-dokumen yang berkaitan dengan apa yang diteliti.
- c. Wawancara, yaitu metode pengumpulan data dengan melalui proses Tanya jawab langsung dengan karyawan Bank Rakyat Indonesia syariah kantor cabang pekanbaru.

5. Teknis Analisis.

Metode analisa data yang digunakan adalah metode yang sesuai dengan penelitian ini yaitu yang bersifat deskriptif. Maka analisa data yang penulis gunakan adalah analisa deskriptif kualitatif, dimana setelah data terkumpul kemudian dilakukan penganalisaan secara kualitatif lalu digambarkan melalui kata-kata. Dan deskriptif kualitatif yaitu prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan keadaan subjek atau objek dalam penelitian berupa orang, lembaga, masyarakat dan yang lainnya yang pada saat sekarang berdasarkan fakta yang tampak atau apa adanya¹⁶

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpulkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

¹⁶Jusuf Soewadji, *Pengantar Metodologi Penelitian*, (Jakarta : Mitra Wicana Media, 2012), h.129.



6. Metode Penulisan.

Setelah data yang terkumpul dianalisa, maka penulis mendiskripsikan data tersebut dengan menggunakan metode sebagai berikut:

- a. Metode Deduktif, yaitu penulis mengemukakan kaidah-kaidah atau pendapat-pendapat yang bersifat umum kemudian dibahas dan diambil kesimpulan secara khusus.
- b. Metode Induktif, yaitu dengan menggunakan fakta-fakta atau gejala-gejala yang bersifat khusus, lalu dianalisa, kemudian diambil kesimpulan secara umum.
- c. Metode Deskriptif, yaitu dengan jalan mengemukakan data-data yang diperlukan apa adanya, lalu dianalisa, sehingga dapat disusun menurut kebutuhan yang diperlukan dalam penelitian ini.

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Sistematika Penulisan

Supaya laporan ini lebih sistematis, maka penulis menggunakan sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Meliputi Latar belakang masalah, Rumusan Masalah, Tujuan dan Manfaat Penelitian, Metode Penelitian, Sistematika Penulisan.

BAB II : GAMBARAN UMUM

Meliputi Sejarah singkat Bank Rakyat Indonesia syariah, struktur organisasi, aktivitas Bank Rakyat Indonesia syariah.

BAB III : LANDASAN TEORITIS

Meliputi Pengertian Bank, Pengertian *Customer Service*, Pengertian Pelayanan.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Meliputi Peranan *Customer Service* dalam meningkatkan pelayanan nasabah pada Bank Rakyat Indonesia syariah kantor cabang pekanbaru Serta kendala dan solusi peranan *Customer Service* terhadap pelayanan nasabah kantor cabang pekanbaru

BAB V : PENUTUP

Kesimpulan dan Saran

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB II

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

A. Sejarah dan Perkembangan BRI Syariah Kantor Cabang Pekanbaru

Pendirian dan pembentukan PT. BRI Syariah cabang Pekanbaru tidak terlepas dari perjalanan panjang PT. Bank Rakyat Indonesia (BRI) Tbk yang telah berdiri sejak tahun 1895. Pendirian dan pembentukan PT. BRI Syariah cabang Pekanbaru berawal dari akuisisi yang dilakukan PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk terhadap Bank Jasa Arta pada 19 Desember 2007. Setelah mendapatkan izin usaha dari Bank Indonesia melalui surat no. 10/67/Kep.GBI/ DPG/2008 pada 16 Oktober 2008 BRI syariah resmi beroperasi pada 17 November 2008 dengan nama PT Bank BRI syariah dan seluruh kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah Islam.

Pada 19 Desember 2008, Unit Usaha Syariah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk melebur ke dalam PT Bank BRI Syariah. Proses *spin off* tersebut berlaku efektif pada tanggal 1 Januari 2009 dengan pendatangannya yang dilakukan oleh Sofyan Basir selaku Direktur Utama PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk dan Ventje Rahardjo selaku Direktur Utama PT Bank BRI Syariah.

BRI syariah melihat potensi besar pada segmen perbankan syariah. Dengan niat untuk menghadirkan bisnis keuangan yang berlandaskan pada prinsip-prinsip luhur perbankan syariah, Bank berkomitmen untuk produk serta layanan terbaik yang menenteramkan, BRI syariah terus tumbuh secara positif. BRI syariah fokus membidik berbagai segmen di masyarakat. Basis

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

nasabah yang terbentuk secara luas di seluruh penjuru Indonesia menunjukkan bahwa BRI syariah memiliki kapabilitas tinggi sebagai bank ritel modern terkemuka dengan layanan finansial sesuai kebutuhan nasabah. BRI syariah terus mengasah diri dalam menghadirkan yang terbaik bagi nasabah dan seluruh pemangku kepentingan. BRI syariah juga senantiasa memastikan terpenuhinya prinsip-prinsip syariah serta Undang-Undang yang berlaku di Indonesia. Dengan demikian, BRI syariah dapat terus melaju menjadi bank syariah terdepan dengan jangkauan termudah untuk kehidupan lebih bermakna. Sedangkan Kantor Cabang PT. Bank BRI Syariah wilayah Pekanbaru didirikan pada tanggal 21 Januari 2005 organisasi Unit Usaha Syariah PP (Persero) SK Direksi BRI No. Kep: S. DIR/ PPP/ 12/ 2001 Tanggal 07 Desember 2001 yang lokasinya terletak di jalan HR. Juanda No. 188-1889, Pekanbaru.

Pada tahun 2018, BRI syariah mengambil langkah lebih pasti lagi dengan melaksanakan *Initial Public Offering* pada tanggal 9 Mei 2018 di Bursa Efek Indonesia. IPO ini menjadikan BRI syariah sebagai anak usaha BUMN di bidang syariah yang pertama melaksanakan penawaran umum saham perdana.¹⁷

B. Visi dan Misi BRI Syariah KC Pekanbaru

PT. Bank BRI Syariah memiliki visi dan misi dalam menjalankan kegiatan dan fungsinya sebagai bank syariah. Adapun visi PT. Bank BRI

¹⁷ https://www.brisyariah.co.id/tentang_kami.php?f=sejarah (diakses pada 19 Februari 2020).

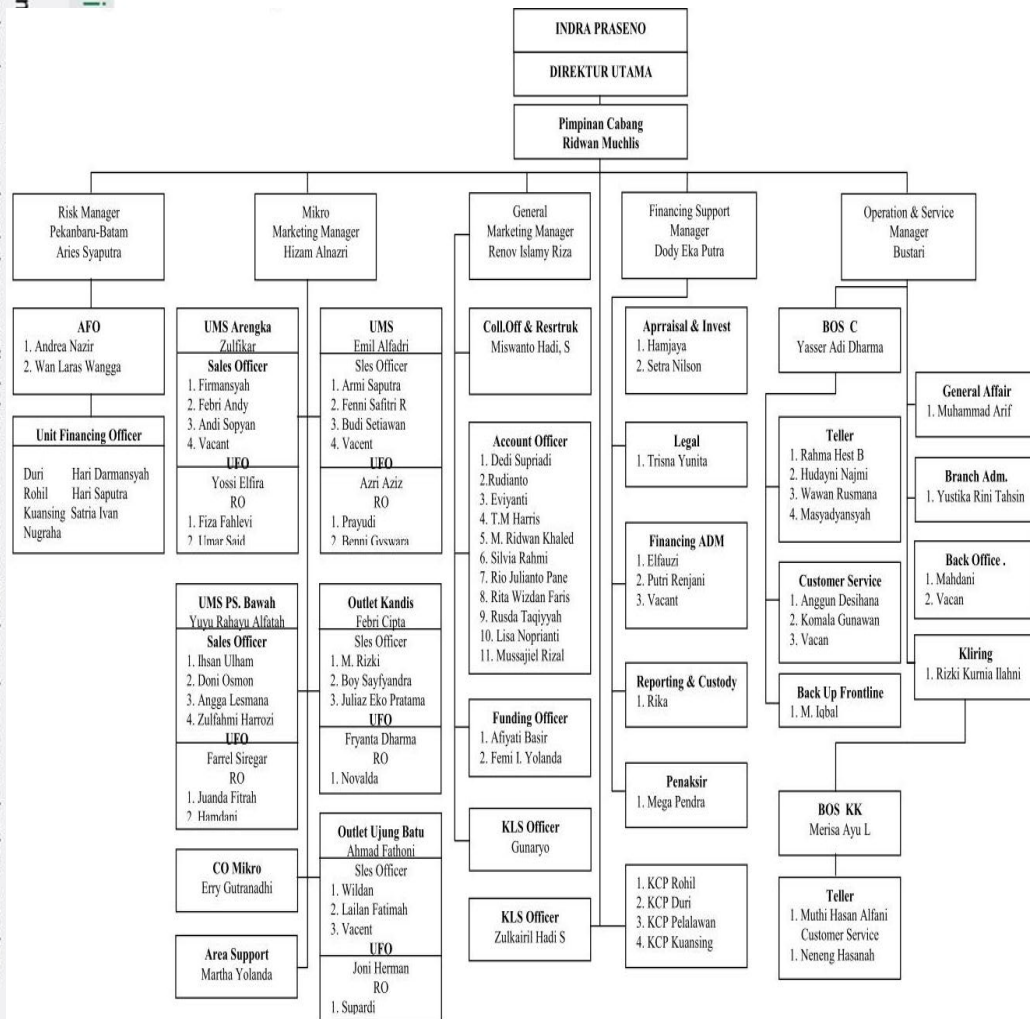
Syariah adalah menjadi bank ritel modern terkemuka dengan ragam layanan finansial sesuai kebutuhan nasabah dengan jangkauan termudah untuk kehidupan lebih bermakna. Untuk mewujudkan visinya, PT. Bank BRI Syariah memiliki misi yaitu:

1. Memahami keragaman individu dan mengakomodasi beragam kebutuhan finansial nasabah.
2. Menyediakan produk dan layanan yang mengedepankan etika sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.
3. Menyediakan akses ternyaman melalui berbagai sarana kapan pun dan dimana pun.
4. Memungkinkan setiap individu untuk meningkatkan kualitas hidup dan menghadirkan ketenteraman pikiran.¹⁸

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Struktur Organisasi BRI Syariah Kantor Cabang Pekanbaru

Gambar II.1
Struktur Organisasi BRI Syariah Kantor
Cabang Pekanbaru



Sumber : Bank BRI syariah kantor cabang pekanbaru

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Produk-Produk yang ada di BRI Syariah Kantor Cabang Pekanbaru

PT. Bank Rakyat Indonesia Syariah KC Pekanbaru banyak meluncurkan produk-produk handal yang berkarakter syariah, adapun produk-produk tersebut akan diuraikan sebagai berikut:

1. Produk penghimpun dana

Produk penghimpunan dana yang digunakan pada Bank BRI Syariah menggunakan Prinsip *wadi'ah* (giro *wadi'ah*) dan Prinsip *mudharabah*, baik *Mudharabah Mutlaqah* dan *Mudaharabah Muqayyadah*. Adapun produk penghimpunan yang ada pada PT. Bank BRI Syariah di antaranya:

- 1) Tabungan Faedah BRI Syariah iB.
- 2) Tabungan Haji BRI Syariah iB.
- 3) Tabungan Impian BRI Syariah iB.
- 4) TabunganKu BRI Syariah iB.
- 5) Giro BRI Syariah iB.
- 6) Deposito BRI Syariah iB.

2. Produk penyaluran dana

Produk penghimpunan dana yang digunakan pada Bank BRI Syariah menggunakan Prinsip jual beli meliputi *murabahah*, *istisnah* dan *salam*, Prinsip sewa (*ijarah wa iqtina* dan *ijarah muntahiya bitamlik*), Prinsip bagi hasil meliputi *Musyarakah*, *Mudharabah mutlaqah*, *Mudharabah Muqayyadah*. Jasa perbankan meliputi *Qardh*, *Hiwalah*, *Rahn*. Adapun jenis produk penyaluran dana yang ada pada PT. Bank BRI Syariah di antaranya:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- a. KPR (Kepemilikan Rumah) BRI Syariah iB.
- b. KPR (Kepemilikan Rumah) Sejahtera BRI Syariah iB.
- c. KKB (Kepemilikan Kendaraan Bermotor) BRI Syariah iB.
- d. KMG (Kepemilikan Multi Guna) BRI Syariah iB.
- e. PKE (Pembiayaan Kepemilikan Emas) BRI Syariah iB.
- f. Gadai BRI Syariah iB.
- g. Mikro 25 BRI Syariah iB.
- h. Mikro 75 BRI Syariah iB.
- i. Mikro 500 BRI Syariah iB.
- j. Pembiayaan Koperasi Karyawan.
- k. Pembiayaan konstruksi pengembangan perumahan untuk Develover.
- l. Pembiayaan kepemilikan kendaraan usaha.

3. Jasa-Jasa Perbankan

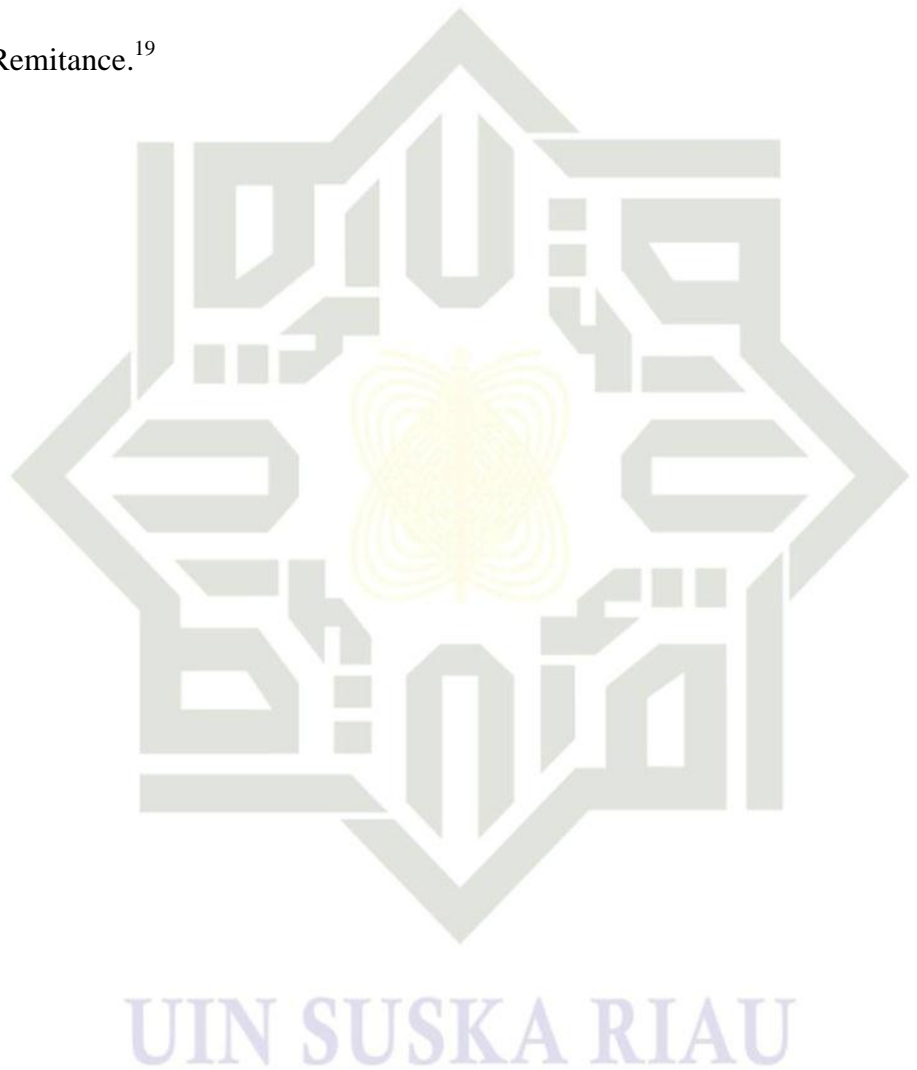
Produk penghimpunan dana yang digunakan pada Bank BRI Syariah menggunakan Prinsip Wakalah (*Arranger, Agency*), Prinsip Sharf (jual beli valuta asing), Prinsip Kafalah (garansi Bank), Prinsip Ijarah (sewa). Adapun jenis-jenis produk jasa yang di tawarkan PT. Bank BRI Syariah di antaranya:

- a. Kartu ATM BRI Syariah dan kartu Debit BRI Syariah Kartu co-branding
- b. CMC (Cash Management System)
- c. University/ school payment System (SPP)
- d. E-Payroll



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- e. Jaringan ATM BRI Syariah, ATM Bersama, ATM Prima
- f. Elektronik Data Capture (EDC)
- g. SMS Banking
- h. Mobile BRIS
- i. CallBRIS
- j. BRIS Remittance.¹⁹



¹⁹<https://brisyariah.co.id/produkPerbankan.php?f=corporate&idp=61bbe3af1876236428635482049e6ca3> (diakses pada 3 maret 2020).

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB III

LANDASAN TEORI

A. Pengertian Bank

Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat.

Bank syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri atas bank umum syariah dan bank pembiayaan rakyat syariah.

Perbankan syariah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank syariah dan unit usaha syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya.²⁰

B. Customer Service

1. Pengertian

Pelayanan pelanggan atau sering disebut dengan *customer service*, saat ini memberikan peranan yang cukup besar dalam menaikkan omset penjualan perusahaan. *Customer service* untuk bidang jasa sangat memegang peranan penting dan berujung kepada kenaikan laba atau keuntungan.²¹ Sehubungan dengan peranan yang sangat penting dalam menentukan kualitas jasa, perusahaan memerlukan pelayanan yang unggul,

²⁰ Nurnasrina, *Perbankan Syariah*, (Pekanbaru: Suska Press, 2012), h,19-20.

²¹ Susatyo Herlambang, *Public Relations and Customer Service*, (Yogyakarta: Gosyen Publishing, 2010), h.,73.

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

©yakni suatu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan secara memuaskan.²²

Customer service adalah ilmu dan seni tentang melayani pelanggan sebagai ujung tombak perusahaan yang berada di garis paling depan, yang secara fungsional berada di semua lini, baik di tahap sebelum, selama, maupun sesudah dalam kegiatan produksi maupun nonproduksi suatu perusahaan.²³

Pengertian *Customer service* (CS) secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan nasabah melalui pelayanan yang diberikan seseorang. Jadi intinya *Costumer Service* melayani segala keperluan nasabah secara memuaskan. Pelayanan yang diberikan termasuk menerima keluhan atau masalah yang sedang dihadapi dengan nasabah. *Customer service* harus pandai dalam mencari jalan keluar untuk menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh nasabahnya.²⁴

Customer service pada pemasaran jasa lebih dilihat sebagai *outcome* dari kegiatan distribusi dan logistik, dimana pelayanan diberikan kepada konsumen untuk mencapai kepuasan. *Customer service* meliputi aktivitas untuk memberikan kegunaan waktu dan tempat (*time and place utilities*) termasuk pelayanan pra-transaksi, saat transaksi dan pasca-transaksi. Kegiatan sebelum transaksi akan turut mempengaruhi kegiatan

²² Fandy Tjipto, *Manajemen Jasa*, (Yogyakarta: ANDI, 2006), h.,58.

²³ Suharto Abdul Majid, *Customer Service dalam Bisnis Jasa Transportasi*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2009), h.,7.

²⁴ Kasmir, *Etika Customer Service*, (Raja Grafindo Persada, 2008), h. 180.

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumpulkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

transaksi dan setelah transaksi, oleh karena itu, kegiatan pendahuluannya harus sebaik mungkin sehingga konsumen memberikan respons yang positif dan menunjukkan loyalitas yang tinggi.²⁵

2. Fungsi dan Tugas *Customer Service*

Sebagai seorang *customer service* tentu telah ditetapkan fungsi dan tugas yang harus diembannya. Fungsi dan tugas ini harus dilaksanakan sebaik mungkin dalam arti dapat dilaksanakan dengan sebaik-baiknya. Kemudian *customer service* harus bertanggung jawab dari awal sampai selesainya sesuatu pelayanan nasabah. Fungsi dan tugas *customer service* harus benar-benar dipahami sehingga seorang *customer service* dapat menjalankan tugasnya secara prima.

a) Fungsi *customer service*:

Sebagai *resepsionis*, artinya seorang CS berfungsi sebagai penerima tamu yang datang ke bank. Dalam hal menerima tamu CS harus bersikap dengan ramah tamah, sopan, dan menyenangkan.

1. Sebagai *deskman*, artinya seorang CS berfungsi sebagai orang yang melayani berbagai macam aplikasi yang diajukan nasabah atau calon nasabah.
2. Sebagai *salesman*, artinya CS berfungsi sebagai orang yang menjual produk perbankan sekaligus sebagai pelaksana *cross selling*.
3. Sebagai *customer relation officer*, yaitu berfungsi sebagai orang

²⁵ Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktek*, (Jakarta: Salemba Empat, 2001), h.64.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

yang dapat membina hubungan baik dengan seluruh nasabah, termasuk merayu atau membujuk agar nasabah tetap bertahan tidak lari dari bank yang bersangkutan apabila menghadapi masalah.

4. Sebagai komunikator, artinya *customer service* berfungsi sebagai orang yang menghubungi nasabah dan memberikan informasi tentang segala sesuatu yang ada hubungannya antara bank dengan nasabah.²⁶

b) Tugas *customer service*

Selain memiliki fungsi, seorang *Customer Service* yang berada digaris depan bank (front office) juga memiliki tugas. Tugas ini pada hakekatnya adalah penerapan dari fungsi-fungsi yang telah disebutkan diatas dan tugas ini nantinya yang dapat dijumpai oleh nasabah dalam kegiatan sehari-hari seorang *Customer Service*. Seperti Pembukaan, pemeliharaan, dan penutupan rekening, Pelayanan informasi, Pelayanan keluhan, Pelayanan administrasi, Pekerjaan administratif, Pelayanan solusi, antara lain:

- a. Melayani pembukaan rekening baru (deposito, tabungan, giro)
- b. Melayani permintaan buku cek, buku bilyetgiro, dan buku setoran.
- c. Membuat debet nota kepada nasabah giro atas pemakaian buku cek/bilyetgiro.
- d. Melayani informasi saldo nasabah.
- e. Membuat laporan pembukaan rekening baru (deposito, tabungan, giro), harian bulanan, dan tahunan.

²⁶ Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta:Kencana, 2004), h. 180-181,

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

- f. Membuat laporan penutupan rekening (tabungan dan giro) harian, bulanan, dan tahunan.
- g. Membuat jurnal harian seksi, Membuat slip antar seksi, Membuat slip serah terima *internal*, Membuat slip kolektif penerimaan setoran tunai (khusus pembelian buku cek/bilyetgiro).

3. Peranan *Customer Service*

Customer service memegang peranan sangat penting dalam dunia perbankan, tugas utama seorang *customer service* adalah memberikan pelayanan dan membina hubungan dengan masyarakat. *Customer service* bank dalam melayani para nasabah selalu berusaha menarik dengan cara meyakinkan para calon nasabah agar menjadi nasabah bank yang bersangkutan. Selain itu *customer service* juga harus dapat menjaga nasabah lama agar tetap menjadi nasabah bank. Oleh karena itu, tugas *customer service* menjadi tulang punggung kegiatan operasional. Secara umum, peranan *customer service* adalah:

- 1) Mempertahankan nasabah lama agar tetap setia menjadi nasabah bank kita melalui pembinaan hubungan yang lebih akrab dengan nasabah.
- 2) Berusaha untuk mendapat nasabah baru, melalui berbagai pendekatan. Misalnya meyakinkan nasabah untuk menjadi nasabah kita dan mampu meyakinkan nasabah tentang kualitas produk kita.²⁷

²⁷ Kasmir, *Etika Customer Service*, (Raja Grafindo Persada, 2008), h. 181.

4. Syarat-syarat seorang *customer service*

Sudah kita ketahui bahwa tugas yang diemban seorang *customer service* amat berat. Oleh sebab itu, sebelum ditugaskan *customer service* harus terlebih dahulu memiliki persyaratan tertentu. Persyaratan ini mutlak untuk dipenuhi sehingga mampu mengemban tugas yang diberikan kepadanya kelak. Adapun syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh seorang *customer service* adalah sebagai berikut:²⁸

- a. Persyaratan fisik. Seorang *customer service* harus memiliki ciri-ciri fisik yang menarik seperti tinggi yang ideal dengan berat badan, misalnya seorang wanita 160 cm dan laki-laki 165cm. Kemudian harus memiliki wajah yang menarik dan menawan. Petugas *customer service* juga harus memiliki jiwa yang sehat. Artinya, seorang *customer service* harus sehat jasmani dan rohaninya. Disamping itu, petugas harus memiliki penampilan yang menarik, badan, dan pakaian rapi dan bersih, serta mempunyai badan yang seimbang antara berat dan tinggi.
- b. Persyaratan mental. *Customer service* harus memiliki perilaku yang baik seperti sabar, ramah, dan murah senyum. Hindarkan petugas *customer service* yang mudah marah/emosi dan cepat putus asa. *Customer service* juga harus punya rasa percaya diri (*self confidence*) yang tinggi, tidak minder, punya *inisiatif*, teliti, cermat, rajin, jujur, serius, hati-hati, dan punya rasa tanggung jawab.
- c. Persyaratan kepribadian. Syarat lain *customer service* harus memiliki

²⁸ Kasmir, *Kewirausahaan*, (Rajawali Press, 2006) h. 311.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kepribadian yang baik seperti murah senyum, sopan, lemah lembut, simpatik, lincah, energik, menyenangkan, berjiwa bisnis, memiliki rasa humor, dan ingin maju. Dalam melayani nasabah kesan pertama yang mengesankan (*first impression*) perlu ditonjolkan. *Customer service* juga harus mampu mengendalikan diri (*self control*), tidak mudah marah, tidak terpancing untuk berbuat dan berkata kasar, ketidaksabaran, dan rasa tidak puas. Kemudian *customer service* harus mampu mengendalikan gerakan-gerakan tubuh yang mengesankan serta tidak terpancing untuk berbicara hal-hal yang bersifat negatif.

- d. Persyaratan sosial. *Customer service* harus memiliki jiwa sosial yang tinggi, bijaksana, memiliki budi pekerti yang luhur, pandai bergaul, pandai bicara, dan fleksibel. *Customer service* juga harus cepat menyesuaikan diri dan mudah bekerja sama dengan berbagai pihak²⁹

5. Tanggungjawab dan Wewenang *Customer Service*

a. Tanggungjawab *Customer Service*

Dalam menjalankan tugasnya seorang *Customer Service* bertanggung jawab secara penuh untuk melayani nasabah sehingga nasabah merasakan kepuasannya terhadap hasil kerja petugas tersebut, disamping merasa nyaman dalam berhubungan dengan pihak bank. Berikut ini secara rinci tanggungjawab petugas *Customer Service* sebuah bank :

²⁹ Kasmir, *Kewirausahaan*, (Rajawali Press, 2006), h. 312.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 1) Pengenalan nasabah
- 2) Pelayanan nasabah
- 3) Kebersihan dan kerapian ruang kerja
- 4) Keamanan alat-alat identitas *Customer Service*, yaitu User-ID, password, anak kunci *cash box* dan laci
- 5) Pelaksanaan tugas yang diberikan oleh atasan, berkaitan dengan kelancaran jalannya operasional cabang
- 6) Kepatuhan terhadap peraturan perusahaan

Adapun dalil tentang tanggung jawab seorang *Customer Service* di jelaskan di dalam Q.S. An-Nisa': 58.

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ ۚ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ ۚ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا.

Artinya: *Sungguh, Allah menyuruhmu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan apabila kamu menetapkan hukum diantara manusia hendaknya kamu menetapkannya dengan adil. Sungguh, Allah sebaik-baik yang memberi pengajaran kepadamu. Sungguh, Allah Maha Mendengar, Maha Melihat.*³⁰

b. Wewenang *Customer Service*

Sehubungan dengan tugas dan fungsi dari *Customer Service*, maka seorang *Customer Service* memiliki wewenang. Wewenang inilah yang merupakan wujud konkrit tugas secara lebih khusus terhadap pekerjaan yang diembannya yaitu menyelesaikan setiap pekerjaan dan tugas samapai tuntas dengan baik (tidak ada yang

³⁰ Q.S. An-Nisa' : 58.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

tergantung atau pending, tidak ada masalah yang timbul dari pekerjaannya, kecuali memang hal itu terjadi diluar jangkauannya).

Adapun wewenang petugas *Customer Service* adalah sebagai berikut :

- 1) Menyaksikan nasabah mengisi dan menandatangani formulir, aplikasi, perjanjian-perjanjian (contoh : standing instruction, surat kuasa auto debet, dll).
- 2) Melakukan penolakan permintaan pembukaan rekening apabila tidak memenuhi persyaratan atau prosedur yang telah diterapkan oleh bank.
- 3) Melakukan verifikasi tanda tangan Customer.
- 4) Melakukan penolakan permintaan buku bilyet giro dan cek apabila tidak memenuhi persyaratan.³¹

C. Pelayanan

Menurut kamus besar bahasa Indonesia, pelayanan berasal dari kata “layan” yang artinya membantu menyiapkan (mengurus) apa-apa yang diperlukan seseorang. Jadi, kata “pelayanan” adalah:

1. Perihal atau cara melayani.
2. Usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan.
3. Kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.³²

³¹ Ikatan Bankir Indonesia dengan Lembaga Sertifikasi Profesi Perbankan, *Mengelola Kualitas Pelayanan Perbankan*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2014), hlm 62-69.

³² Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Jakarta: Balai Pustaka, 2007), h. 647.

Dasar-dasar Pelayanan Nasabah

Seorang *customer service* dituntut untuk memberikan pelayanan yang prima kepada nasabahnya. Agar pelayanan yang diberikan bisa memuaskan nasabah, maka seorang *customer service* harus memiliki dasar-dasar pelayanan yang kokoh. Pelayanan yang diberikan akan berkualitas jika setiap *customer service* telah dibekali dasar-dasar pelayanan. Berikut dasar-dasar pelayanan *customer service*:³³

1. Berpakaian dan berpenampilan rapi dan bersih. Artinya petugas *customer service* harus mengenakan baju dan celana yang sepadan dengan kombinasi yang menarik, necis, tidak kumal, dan baju lengan panjang jangan digulung.
2. Percaya diri, bersikap akrab, dan penuh dengan senyum. Artinya Dalam melayani nasabah, petugas *customer service* tidak ragu- ragu, yakin dan percaya diri yang tinggi, lebih akrab, dan senyum.
3. Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama jika kenal. Pada saat nasabah datang petugas *customer service* harus segera menyapa dan kalau sudah pernah bertemu sebelumnya usahakan menyapa dengan menyebutkan nama. Namun, jika belum kenal dapat menyapa dengan sebutan ibu/bapak.
4. Tenang, Sopan, Hormat, serta tekun mendengarkan setiap pembicaraan. Usahakan pada saat melayani nasabah dalam keadaan tenang, tidak terburu-buru, sopan santun dalam bersikap. Kemudian tunjukkan sikap

³³ Mintardjo, *Administrasi Bank Manual Operasional Kantor Cabang*, (Jakarta: Erlangga, 2013), h. 71.

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

③ menghormati tamu, tekun mendengarkan sekaligus berusaha memahami keinginan konsumennya.

5. Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar. Artinya dalam berkomunikasi dengan nasabah gunakan bahasa Indonesia yang benar atau bahasa daerah yang benar pula.
6. Bergairah dalam melayani nasabah dan tunjukkan kemampuan Dalam melayani nasabah jangan terlihat loyo, lesu, atau kurang semangat.
7. Jangan menyela atau memotong pembicaraan pada saat nasabah sedang berbicara usahakan jangan memotong atau menyela pembicaraan.
8. Mampu meyakini nasabah serta memberikan kepuasan. Setiap pelayanan yang diberikan harus mampu meyakinkan nasabah dengan argumen-argumen yang masuk akal.
9. Jika tak sanggup menangani permasalahan yang ada, minta bantuan Artinya, jika ada pertanyaan atau permasalahan yang tidak sanggup dijawab atau diselesaikan oleh petugas *customer service*, maka harus meminta bantuan kepada petugas yang mampu.
10. Bila belum dapat melayani, beritahukan kapan akan dilayani Artinya, jika pada saat tertentu petugas *customer service* sibuk dan tidak bisa melayani salah satu nasabah, maka beritahukan kepada nasabah kapan akan dilayani dengan simpatik.

E. Sikap Melayani Nasabah

Setelah mengerti sifat-sifat nasabah secara umum, maka langkah atau sikap melayani nasabah pun harus diperhatikan. Sikap yang kurang baik akan

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

berpengaruh terhadap hasil pelayanan yang diberikan. Berikut ini beberapa sikap yang harus diperhatikan dalam melayani nasabah:³⁴

1. Beri kesempatan nasabah berbicara. Artinya petugas *customer service* memberikan kesempatan kepada nasabah untuk mengemukakan keinginannya. Dalam hal ini petugas *customer service* harus dapat menyimak dan berusaha memahami keinginan dan kebutuhan nasabah.
2. Dengarkan baik-baik. Sebagai *customer service* selama nasabah mengemukakan pendapatnya harus menyimak baik-baik pendapat nasabah tanpa menyinggung nasabah.
3. Jangan menyela pembicaraan. Sebelum nasabah selesai berbicara, maka petugas *customer service* dilarang memotong atau menyela pembicaraan nasabah.
4. Ajukan pertanyaan setelah nasabah selesai berbicara. Pengajuan pertanyaan kepada nasabah baru dilakukan jika nasabah sudah selesai bicara, dengan bahasa yang baik, singkat dan jelas.
5. Jangan marah dan jangan mudah tersinggung. Cara bicara, sikap atau nada bicara jangan menyinggung nasabah, jangan mudah marah dan usahakan tetap sabar dalam melayani nasabah, Jangan mendebat nasabah Jika ada hal-hal yang kurang disetujui usahakan beri penjelasan dengan sopan dan jangan memberikan argumen yang tidak dapat diterima oleh nasabah.
6. Jaga sikap sopan, ramah, dan selalu berlaku tenang. Dalam melayani

³⁴ Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta:Kencana, 2004), h. 184.

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

nasabah sikap sopan santun, ramah tamah harus dijaga. Dan juga harus dapat mengendalikan emosi.

7. Jangan menangani hal-hal yang bukan merupakan pekerjaan. Petugas *customer service* tidak menangani tugas-tugas yang bukan menjadi wewenangnya, agar tidak terjadi kesalahan dalam memberikan informasi.
8. Tunjukkan sikap perhatian dan sikap ingin membantu. Nasabah yang datang ke bank pada prinsipnya ingin dibantu. Oleh karena itu, berikan perhatian sepenuhnya dan tunjukkan bahwa memang kita ingin membantu nasabah.

F. Ciri-ciri pelayanan yang baik

Setiap bank selalu ingin dianggap yang terbaik di mata nasabahnya.

Nasabah pada intinya ingin diberikan pelayanan yang terbaik. Ciri-ciri pelayanan yang baik ini harus segera dapat dipenuhi oleh bank, sehingga keinginan nasabah dapat diberikan secara maksimal diantaranya adalah³⁵ :

1. Tersedia sarana dan prasarana yang baik. Untuk melayani nasabah salah satu hal yang paling penting diperhatikan adalah sarana dan prasarana yang dimiliki bank. Meja dan kursi yang diduduki harus nyaman. Udara ruangan tenang dan sejuk, sehingga membuat nasabah betah untuk berurusan.
2. Tersedia karyawan yang baik. Kenyamanan nasabah juga sangat tergantung dari petugas *customer service* yang melayaninya. Petugas

³⁵ Kasmir, *Kewirausahaan*, (Rajawali Press, 2006), h. 308.

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

customer service harus ramah, sopan, dan menarik. Selain itu, petugas *customer service* harus cepat tanggap, pandai bicara, menyenangkan, serta pintar. Petugas *customer service* juga harus mampu memikat dan mengambil hati nasabah sehingga nasabah semakin tertarik. Demikian juga cara kerja harus cepat dan cekatan. Untuk ini semua sebelum menjadi *customer service* harus melalui pendidikan dan pelatihan khusus.

3. Bertanggung jawab kepada setiap nasabah sejak awal hingga selesai Dalam menjalankan kegiatan pelayanan petugas *customer service* harus mampu melayani dari awal sampai tuntas atau selesai. Nasabah akan merasa puas jika nasabah bertanggung jawab terhadap pelayanan yang diinginkannya. Jika terjadi sesuatu maka segera petugas *customer service* yang dari semula mengerjakannya mengambil alih tanggung jawabnya.³⁶
4. Mampu melayani secara cepat dan tepat. Dalam melayani nasabah diharapkan petugas *customer service* harus melakukannya sesuai prosedur. Layanan yang diberikan sesuai jadwal untuk pekerjaan tertentu dan jangan membuat kesalahan dalam arti pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan nasabah.
5. Mampu berkomunikasi. Petugas *customer service* harus mampu berbicara kepada setiap nasabah. Petugas *customer service* mampu dengan cepat memahami keinginan nasabah. Artinya, petugas *customer service* harus dapat berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti. Jangan menggunakan istilah yang sulit dimengerti.

³⁶ Kasmir, *Kewirausahaan*, (Rajawali Press, 2006), h. 309.

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

6. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi. Menjaga rahasia bank sama artinya dengan menjaga rahasia nasabah. Oleh karena itu, petugas *customer service* harus mampu menjaga rahasia nasabah terhadap siapa pun. Rahasia bank merupakan ukuran kepercayaan nasabah kepada bank.
7. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik. Untuk menjadi *customer service* harus memiliki pengetahuan dan kemampuan tertentu. Karena tugas *customer service* selalu berhubungan dengan manusia, maka *customer service* perlu dididik khusus mengenai kemampuan dan pengetahuannya untuk menghadapi nasabah atau kemampuan dalam bekerja.
8. Berusaha memahami kebutuhan nasabah. *Customer service* harus cepat tanggap apa yang diinginkan oleh nasabah. Petugas *customer service* yang lamban akan membuat nasabah lari. Usahakan mengerti dan memahami keinginan dan kebutuhan nasabah.³⁷
9. Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah. Kepercayaan calon nasabah kepada bank mutlak diperlukan sehingga calon nasabah mau menjadi nasabah bank yang bersangkutan. Demikian pula untuk menjaga nasabah yang lama agar tidak lari perlu dijaga kepercayaannya. Semua ini melalui pelayanan petugas *customer service* khususnya dan seluruh karyawan bank umumnya.

³⁷ Kasmir, *Kewirausahaan*, (Rajawali Press, 2006), h. 310.

Mengelola Kualitas Layanan Perbankan

Dunia perbankan dewasa ini bergerak dalam maju ke depan dengan sangat aktif dan dinamis. Pergerakan ini didukung dengan adanya tantangan yang semakin luas dan kompleks pada industri tersebut, serta perkembangan teknologi perbankan yang semakin maju.

Bank sebagai salah satu lembaga pada industri keuangan yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa, harus dapat memberikan pelayanan terbaik (*excellent service*) untuk dapat memenangkan persaingan dalam situasi yang bergerak maju dengan cepat serta semakin kompetitif. Untuk mempertahankan citra ini bank dapat membangunnya melalui peningkatan pada kuantitas dan kualitas produk perbankan yang dihasilkan, mampu melalui kualitas pelayanan yang diberikan nasabah. Untuk mendukung pencapaian tujuan tersebut, maka lembaga perbankan harus mempersiapkan karyawan yang kompeten, handal, dapat dipercaya, serta mampu menangani berbagai kebutuhan nasabahnya, terutama dalam hal ini yang menjadi salah satu ujung tombak perbankan adalah petugas *Customer Service*nya.

Customer Service memegang peranan penting dalam industri perbankan. Tugas utama *Customer Service* adalah memberikan pelayanan terbaik serta membina hubungan yang baik dengan nasabah / masyarakat. *Customer Service* bank dalam melayani para nasabah selalu berusaha untuk menarik perhatian dengan cara memberikan layanan prima (*service excellent*) kepada calon nasabah agar menjadi nasabah dari bank yang bersangkutan dengan cara layak sesuai pedoman layanan bank lama yang ada tetap menjadi nasabah yang loyal terhadap bank tersebut.

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumpulkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Modul *Customer Service* ini dikembangkan dengan tujuan agar pembaca dapat memiliki pengetahuan akan standar kompetensi apa saja yang dibutuhkan untuk dapat menjadi seorang *Customer Service* bank yang kompeten dan profesional. Dengan mengaplikasikan pengetahuan yang terdapat dalam modul ini, seorang *Customer Service* bank nantinya diharapkan akan dapat memahami dan terampil dalam hal-hal berikut ini :

- 1) Memahami definisi, fungsi, tugas, tanggung jawab, serta wewenang sebagai petugas *Customer Service*.
- 2) Memahami standar sikap yang harus diterapkan oleh petugas *Customer Service*.
- 3) Memahami konsep pelayanan yang baik.
- 4) Memahami produk dan jasa yang diberikan oleh bank.
- 5) Memahami keterampilan yang dibutuhkan oleh petugas *Customer Service*.
- 6) Memahami cara menangani dan menyelesaikan keluhan nasabah.
- 7) Memahami cara membuka rekening, memelihara rekening, serta menutup rekening.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB V

KESIMPULAN

A. Kesimpulan

1. *Customer Service* yang menarik dan ramah akan membuat kenyamanan nasabah untuk tetap menggunakan layanan bank. Seperti yang dikatakan bapak rizky nasabah Bank BRI Syariah kantor cabang pekanbaru yang sudah menerima layanan bank mengatakan bahwa cara *Customer Service* menyampaikan sesuatu pelayanan dengan detail sampai dirinya mengerti apa yang dikatakan oleh seorang *Customer Service* dan menggunakan bahasa yang baik dan sopan membuat dirinya benar-benar sudah puas dengan cara *Customer Service* melayaninya.
2. Kendala *Costumer Service* yang sering dialami di Bank BRI Syariah kantor cabang pekanbaru adalah hambatan *Costumer Service* yang sering terjadi pada masalah komunikasi, *Costumer Service* kurang menguasai produk dan jasa serta pengetahuan perbankan diluar kegiatan *Costumer Service*. Pelanggan yang marah dan kurang puas. Tetapi pada dasarnya Bank BRI Syariah sudah memberikan solusi terhadap setiap masalah yang sudah terjadi.
3. Berbicara dengan halus dan berusaha memahami kepada nasabah bahwasanya kami ingin menjaga rahasia nasabah. Menaruh brosur-brosur di counter *Customer Service* untuk memudahkan dalam menjelaskan semua produk yang ditawarkan bank. Hadapi pelanggan langsung,



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

listening, mengakui kesalahan dan berusaha memperbaiki, recovery secara signifikan.

Saran

1. Untuk meningkatkan pelayanan pada Bank BRI Syariah Kantor Cabang Pekanbaru. Sebaiknya *Costumer service* diberi pelatihan tentang pentingnya pelayanan terhadap nasabah terkait *service excellent* agar nasabah merasa puas dan nyaman. Dan membuat peraturan tertulis dalam SOP (Standart Operasional Prosedure) agar lebih jelas.
2. Pihak Bank BRI Syariah harus lebih kompetitif mengenalkan produk yang diterapkan oleh BRI Syariah agar produk tersebut dapat menjadi produk unggulan. Pihak Bank BRI Syariah sebaiknya meningkatkan dan mengoptimalkan kegiatan promisinya dengan lebih gencar dan meluas agar bisa menyentuh semua lapisan masyarakat baik lewat media elektronik maupun media cetak.
3. Agar para nasabah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan karyawan Bank BRI Syariah, maka karyawan tersebut harus bisa memberikan pelayanan yang baik lagi, seperti cepat tanggap, memberikan solusi terhadap nasabahnya dengan waktu yang tidak terlalu lama dan sistematis.

DAFTAR PUSTAKA

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Diarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
- © Hak cipta milik UIN Suska Riau
- Achmad Tavip Junaeide. *Analisis Pengaruh Kulaitas Pelayanan Keadilan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Studi Pada Nasabah Bank Syariah Di Propinsi Riau*, Jurnal Aplikasi Manajemen Volume 10 Nomor 1 Maret 2012.
- Ali Suyanto Herli. *Buku Pintar Pengelolaan Bpr Dan Lembaga Keuangan Pembiayaan Mikro*, (Yogyakarta: Andi, 2013).
- Step Adya Barata. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*, (Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2004).
- Departemen Pendidikan Nasional. *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Jakarta: Balai Pustaka, 2007).
- Fandy Tjipto. *Manajemen Jasa*, (Yogyakarta: Andi, 2006).
- Ikatan Bankir Indonesia dengan Lembaga Sertifikasi Profesi Perbankan, *Mengelola kualitas layanan Perbankan*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2014).
- Imerelda dan Ruzikna. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Bisnis Perbankan Studi Kasus Bank Bri Syariah Cabang Pekanbaru*, Jom Fisip Vol. 2 No.2 – Oktober 2015.
- Jusuf Soewadji. *Pengantar Metodologi Penelitian*, (Jakarta : Mitra Wicana Media, 2012).
- Kasmi. *Pemasaran Bank*. (Kencana, 2004).
- Nurnasrina. *Perbankan Syariah*, (Pekanbaru: Suska Press, 2012).
- Mintardjo. *Administrasi Bank Manual Operasional Kantor Cabang*, (Jakarta: Erlangga, 2013).
- Muhammad Turmudi. *Pembiayaan Mikro BRI Syariah: Upaya Pemberdayaan Dan Peningkatan UMKM Oleh BRI Syariah Cabang Kendari*, Jurnal Studi Ekonomi Dan Bisnis Islam, Volume 2, Nomor 2, Desember 2017.
- Nina Indah Febriana. *Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulung Agung*, Jurnal An-Nisbah, Vol. 03, No. 01, Oktober 2016.
- Nurnasrina. *Perbankan Syariah*, (Pekanbaru: Suska Press, 2012)



1. Rambat Lupiyoadi. *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktek*, (Jakarta: Salemba Empat, 2001), h.64.
 2. Rini Febriyani Hairi. *Analisis Mekanisme Terhadap Pembiayaan Mikro Dengan Akad Murabahah Di Pt. Bank Syariah Mandiri Branch Office Buleleng*, *Jurnal Riset Akuntansi*, P-Issn: 2337-537x, Vol.6, No. 2, Oktober 2017, h.38.
 3. Kasmi. *Kewirausahaan*, (Rajawali Press, 2006).
 4. S. An-nisa'; 58
 5. Rizki Kurnia Ilahi. *Wawancara, (Customer Service)*, BRI SYARIAH KC Pekanbaru, Tanggal 20 Juli 2020.
 6. Sentot Imam Wahjono. *Manajemen Pemasaran Bank*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010).
 7. Kasmir. *Etika Customer Service*, (Raja Grafindo Persada, 2008).
 8. Suharto Abdul Majid. *Customer Service dalam Bisnis Jasa Transportasi*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2009).
 9. Susatyo Herlambang. *Public Relations and Customer Service*, (Yogyakarta: Gosyen Publishing, 2010).
 10. Tiara Hermawan. *Wawancara, (Customer Service)*, BRI SYARIAH KC Pekanbaru, Tanggal 20 Juli 2020.
 11. <http://repository.iainbengkulu.ac.id/3025/1/Yulia%20Ellawati.pdf>
 12. <https://brisyariah.co.id/produkPerbankan.php?f=corporate&idp=61bbe3af1876236428635482019e6ca3> (diakses pada 3 maret 2020).
 13. <https://www.academia.edu/13186616/96663855-Tugas-SOP-Di-BRI>.
 14. https://www.brisyariah.co.id/tentang_kami.php?f=sejarah (diakses pada 19 Februari 2020).
 15. https://www.brisyariah.co.id/tentang_kami.php?f=sejarah (diakses pada 19 Februari 2020).
2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

Skripsi dengan judul, **“PERANAN CUSTOMER SERVICE DALAM
MENINGKATKAN PELAYANAN NASABAH PADA BANK BRI SYARIAH
KANTOR CABANG PEKANBARU”** yang ditulis oleh :

Nama : MEI SELA ANDEANI
NIM : 01720624937
Program Studi : D3 Perbankan Syariah

Telah dimunaqasyahkan pada :

Hari / Tanggal : Selasa, 11 Agustus 2020
Waktu : 08.00 WIB

Telah di perbaiki sesuai dengan permintaan Tim Penguji Munaqasah Fakultas Syariah
dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 25 Agustus 2020
TIM PENGUJI MUNAQASYAH

Ketua
Dr. Heri Sunandar, MCL.

Sekretaris
Madona Khairunnisa, ME.Sy

Penguji I
H. Kasmidin, M.Ag.

Penguji II
Jonnius, SE.,MM

Mengetahui,
Kepala Bagian Tata Usaha
Fakultas Syariah dan Hukum

JALINUS, S.Ag
NIP. 197508012007011023



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS SYARI'AH & HUKUM

كلية الشريعة و القانون

FACULTY OF SYARI'AH AND LAW

Jl. H. R. Soebrantas No. 155 KM. 15 Tuahmadani Tampan - Pekanbaru 28293 PO. Box. 1004 Telp / Fax. 0761-562052
Web. www.fasih.uin-suska.ac.id Email : fasih@uin-suska.ac.id

Nomor : Un.04/F.I/PP.00.9/1356/2020
Sifat : Biasa
Lamp. : 1 (Satu) Proposal
Hal : Mohon Izin Riset

Pekanbaru, 24 Februari 2020

Kepada
Yth. Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP
Provinsi Riau

Assalamu 'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Disampaikan bahwa salah seorang mahasiswa Fakultas Syari'ah dan Hukum
Universitas Sultan Syarif Kasim Riau :

Nama : MEI SELA ANDEANI
NIM : 01720624937
Jurusan : Perbankan Syariah D3
Semester : VI (Enam)
Lokasi : Jalan Arifin Ahmad

bermaksud akan mengadakan riset guna menyelesaikan Penulisan Skripsi yang berjudul
:Peranan Customer Service Terhadap Pelayanan Nasabah Pada Bank BRI Syariah Kantor
Cabang Pekanbaru

Pelaksanaan kegiatan riset ini berlangsung selama 3 (tiga) bulan dihitung mulai
tanggal surat ini dibuat. Untuk itu kami mohon kiranya kepada Saudara berkenan
memberikan izin guna terlaksana riset dimaksud.

Demikian disampaikan, terima kasih.



Rektor
Dekan

Dr. Drs. H. Hajar., M.Ag
NIP. 19580712 198603 1 005

Tembusan :
Rektor UIN Suska Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



PEMERINTAH PROVINSI RIAU
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Gedung Menara Lancang Kuning Lantai I dan II Komp. Kantor Gubernur Riau
Jl. Jend. Sudirman No. 460 Telp. (0761) 39064 Fax. (0761) 39117 **PEKANBARU**
Email : dpmptsp@riau.go.id

REKOMENDASI

Nomor : 503/DPMPTSP/NON IZIN-RISET/31315
TENTANG



1.04.02.01

PELAKSANAAN KEGIATAN RISET/PRA RISET
DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN LTA

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, setelah membaca Surat Permohonan Riset dari : Dekan Fakultas Syariah dan Hukum UIN Suska Riau, Nomor : Un.04/F.I/PP.00.9/1356/2020 Tanggal 24 Februari 2020, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

- | | |
|----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Nama | : MEI SELA ANDEANI |
| 2. NIM / KTP | : 01720624937 |
| 3. Program Studi | : PERBANKAN SYARIAH |
| 4. Jenjang | : DIII |
| 5. Alamat | : PEKANBARU |
| 6. Judul Penelitian | : PERANAN CUSTOMER SERVICE TERHADAP PELAYANAN NASABAH PADA BANK BRI SYARIAH KANTOR CABANG PEKANBARU |
| 7. Lokasi Penelitian | : PT. BANK BRI SYARIAH PEKANBARU |

Dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan.
2. Pelaksanaan Kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini diterbitkan.
3. Kepada pihak yang terkait diharapkan dapat memberikan kemudahan serta membantu kelancaran kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data dimaksud.

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Dibuat di : Pekanbaru
Pada Tanggal : 24 Februari 2020



Ditandatangani Secara Elektronik Melalui :
Sistem Informasi Manajemen Pelayanan (SIMPEL)

**DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
PROVINSI RIAU**

Tembusan :

Disampaikan Kepada Yth :

1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau di Pekanbaru
2. Pimpinan Cabang Bank BRI Syariah Kota Pekanbaru
3. Dekan Fakultas Syariah dan Hukum UIN Suska Riau di Pekanbaru
- ④ 4. Yang Bersangkutan

- Hak Cipta D
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



RIWAYAT HIDUP

Mei Sella Andeani, lahir di tangga rasa pada tanggal 23 Mei 1999, anak kedua dari dua bersaudara dari pasangan yang berbahagia Ayahanda Dedi Antoni dan Ibunda Muliani. Penulis menyelesaikan pendidikan Dasar di sekolah Dasar Negeri 6 Sikap Dalam pada tahun 2011. Setelah tamat Sekolah Dasar penulis melanjutkan pendidikan ke SMP Negeri 2 Sikap Dalam pada tahun 2012, kemudian penulis melanjutkan pendidikan ke SMA 1 Sikap Dalam pada tahun 2014. Pada tahun 2017 penulis diterima sebagai Mahasiswi di jurusan Perbankan Syariah fakultas Syariah dan Hukum di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau melalui jalur PMB Mandiri. Pada tahun 2019 penulis melaksanakan magang di Jamkrindo Syariah Pekanbaru. Akhirnya pada tanggal 11 Agustus 2020 yang bertepatan pada 21 Dzulhijjah 1441 H penulis dinyatakan **“LULUS”** dan berhak menyandang gelar Sarjana Ahli Madya (A.Md.) dengan predikat **“Sangat Memuaskan”** dengan IPK 3.25 setelah berhasil menyelesaikan dan mempertahankan laporan akhir yang berjudul **“Peranan Customer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Nasabah Pada Bank BRI Syariah Kantor Cabang Pekanbaru”**.